

## RÉUSSIR SON CRM - GÉRER EFFICACEMENT SA RELATION CLIENT

**Durée**

**2 Jours**

**Référence Formation**

**5-CL-CRM**

### Objectifs

Acquérir les concepts du CRM, et appréhender leur portée et leur intérêt

Acquérir les bases nécessaires à la réussite du déploiement de son projet CRM pour pouvoir en tirer les bénéfices attendus

### Participants

Toute personne souhaitant s'approprier les concepts du CRM

### Pré-requis

Pas de prérequis spécifique

### Moyens pédagogiques

Formateur expert dans le domaine

Mise à disposition d'un ordinateur, support de cours remis à chaque participant, vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard

Feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation, questionnaire de satisfaction, attestation de stage

### PROGRAMME

#### 1. Définition du CRM

Démarche organisationnelle

Identifier le potentiel d'activité et de rentabilité

Connaître les différents canaux de contacts

Instaurer une relation durable

Développer le CA et la rentabilité

#### 2. Objectifs du CRM

Développer un meilleur service clients

Accroître la fidélité des clients

Accroître la compétitivité

Accroître la productivité et réduire les coûts

#### 3. Etapes du CRM

Identifier les informations actuelles

Segmenter les informations

Adapter sa stratégie

Communiquer

Evaluer

#### 4. Outils technologiques du CRM